DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

- Saúde, vida e segurança;
- Educação, liberdade de escolha e informação adequada;
- Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva;
- Proteção contratual;
- Prevenção e reparação de danos sofridos pelo consumidor.

HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA

LOCAL ADEQUADO

- O consumidor deve estar em local seguro e confortável e com atendimento de suas necessidades.

OBRIGATORIEDADE DE LAVATÓRIO

- É obrigatória a instalação de lavatórios, que devem estar rigorosamente limpos, nas dependências do estabelecimento.

HIGIENIZAÇÃO DE LOUÇAS E TALHERES

- Copos, louças e talheres serão lavados com água quente corrente e detergente biodegradável, não podendo haver reaproveitamento do produto em novo processo de lavagem.
- É proibido colocar tulipas, copos de cerveja e chope, sucos, etc., com água e/ou gelo como forma de mantê-los resfriados.

GEL SANITIZANTE (ÁLCOOL GEL)

É obrigatória a disponibilização de álcool gel.

PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS

ESPAÇO RESERVADO PARA PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAS

É assegurado ao portador de necessidades especiais a reserva de espaço para facilitar seu atendimento, sem fila ou espera.

CARDÁPIO EM BRAILE

É obrigatória a apresentação de cardápio em braile quando necessário.

TABACO E FUMÍGENOS

É proibido o uso de cigarros e afins no interior dos hotéis, bares, restaurantes, lanchonetes e afins.

Ligue 151 para falar com o PROCON

www.procon.rj.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MENU DE DIREITOS

DIREITOS DO CONSUMIDOR EM HOTÉIS, BARES, RESTAURANTES, LANCHONETES E AFINS

DIREITO À INFORMAÇÃO

COMANDAS-CARTELAS DE CONSUMO

- As comandas devem ser feitas em duas vias para que o consumidor possa controlar o que consumiu.
- É proibido ao fornecedor a cobrança de taxa pela perda da comanda.

CARDÁPIOS E TABELAS DE PREÇOS

- O cardápio é obrigado a informar, claramente, os ingredientes e características dos produtos e os preços.
- O cardápio deve estar na entrada do restaurante.
- Os cardápios devem conter os dizeres "SE BEBER NÃO DIRIJA" e o telefone do órgão da vigilância sanitária e da defesa do consumidor.
- Nos estabelecimentos situados em áreas turísticas é obrigatório cardápios em português, inglês e espanhol.

INFORMAÇÕES SOBRE FORMA DE PAGAMENTO

- Todas as formas de pagamento devem estar na entrada do restaurante (cartão, cheque, tíquete, etc.).

CONSUMAÇÃO MÍNIMA

- É proibida a cobrança de consumação mínima.

COMIDA POR PESO SELF SERVICE

- O peso do prato deve estar programado na balança.
- O consumidor tem o direito de conferir o peso programado.

COBRANÇA DE GORJETA

- Gorjeta não é obrigatória, mas, no Estado do Rio de Janeiro, ficou convencionado que o valor é de 10%, caso o consumidor queira pagar.

COUVERT ARTÍSTICO

- Só é autorizado em casas com música ao vivo, ou alguma outra atividade artística em ambiente fechado.
- A informação sobre a cobrança e o valor deve ser afixada, de forma visível, na entrada do estabelecimento.

COUVERT DE MESA

- Só poderá ser cobrado se o consumidor for consultado e der seu aceite.
- Se for deixado à mesa sem o expresso consentimento do consumidor, será considerado amostra grátis.

PRODUTOS IMPRÓPRIOS PARA O CONSUMO

- É proibida a venda e estocagem de produtos com validade vencida.

PRODUTOS TABELADOS

- O consumidor tem o direito de pagar pelo preço de tabela.

PRODUTOS MANIPULADOS

- Os produtos, após manipulados e reembalados, devem conter as seguintes informações: designação do produto, data de fracionamento e prazo de validade após a abertura ou retirada da embalagem original.

ÁGUA PARA OS CONSUMIDORES

- É obrigatório o fornecimento de água potável, filtrada e não mineral, gratuitamente, para uso dos consumidores.

VISITAÇÃO À COZINHA

- O consumidor tem o direito, na Cidade do Rio de Janeiro, de visitar a cozinha dos restaurantes.

CARTAZES

- Telefones e serviços úteis em local de fácil acesso, tais como: Corpo de Bombeiros, Pronto Socorro e Hospitais Públicos; Defesa Civil, Delegacia de Polícia local; Polícia Federal; Disque Denúncia, Instituto Médico Legal, Delegacia da Mulher , Delegacia da Criança e Adolescente Vítima, e Polícia Militar.
- Endereço e telefone do Procon;
- "A prática de prostituição ou de exploração sexual de crianças e adolescentes é crime, punida com reclusão de 4 a 10 anos e multa. Incorrem nas mesmas penas os responsáveis pelo local em que ocorram tais práticas. Disque Denúncia nacional: disque 100; Disque Denúncia Estadual: (21) 2253-1177 e Conselho Tutelar: (21) 2233-3166;
- Disque Segurança Alimentar da ALERJ;
- Vigilância Sanitária;
- SONEGAR É CRIME.
- Telefone e endereço do Procon–RJ e da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (ALERJ) nos documentos fiscais emitidos pelos estabelecimentos comerciais do Estado do Rio de Janeiro.

AMASSADORES DE LATA

É obrigatória a colocação de "amassadores de latinhas" em todos os bares e restaurantes.